



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

2565

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยากรจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| คำนำ | (1) |
| สารบัญ | (3) |
| สารบัญภาพประกอบ | (5) |
| สารบัญตาราง | (6) |
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร | (9) |
| | |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ที่มาและความสำคัญ | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 2 |
| ขอบเขตของการศึกษา | 3 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 3 |
| กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย | 3 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 4 |
| | |
| บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง | 6 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 6 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ | 11 |
| บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร | 16 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 32 |
| | |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา | 35 |
| ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา | 35 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 36 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล | 37 |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล | 39 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 39 |

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 9,861 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการตามกิจกรรม ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

| ที่ | หมู่บ้าน | พ.ศ. 2564 | |
|-----|----------------------|-----------|-------|
| | | ชาย | ชาย |
| 1 | บ้านดงมะไฟ | 534 | 514 |
| 2 | บ้านโพนก้างปลา | 570 | 549 |
| 3 | บ้านดงขวาง | 348 | 357 |
| 4 | บ้านนาแก | 781 | 837 |
| 5 | บ้านนากับแก | 431 | 474 |
| 6 | บ้านเหล่านกยูง | 318 | 311 |
| 7 | บ้านหนองไผ่ | 476 | 476 |
| 8 | บ้านโพนแดง | 343 | 356 |
| 9 | บ้านดงน้อย | 167 | 172 |
| 10 | บ้านโนนสมบูรณ์ | 267 | 241 |
| 11 | บ้านดงมะไฟประชาพัฒนา | 682 | 682 |
| 12 | บ้านหนองไผ่ | 245 | 258 |
| รวม | | 4,875 | 4,986 |

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

ต้องการ
$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
 โดยกำหนดให้ n คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

จากสูตร
$$n = \frac{9,861}{1 + 9,861 (0.05)^2}$$

$$n = 384.40 = 384$$

ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 คน

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนด เพื่อทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสอบถามประชากรที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีทั้งในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาדםมะไฟต้านภัยยาเสพติด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 2 งาน ประกอบด้วย 1) โครงการแข่งขัน กีฬาดงมะไฟต้านภัยยาเสพติด 2) โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ โดยมี รายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
4. วิธีการสุ่มตัวอย่าง
5. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 2 งาน คือ 1) โครงการแข่งขันกีฬาดงมะไฟต้านภัยยาเสพติด 2) โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัด สกลนคร

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย 1) โครงการแข่งขันกีฬาดงมะไฟต้านภัยยาเสพติด 2) โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาดงมะไฟต้านภัยยาเสพติด

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวนผู้ตอบ (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------------|--------|
| ชาย | 216 | 56.25 |
| หญิง | 168 | 43.75 |
| รวม | 384 | 100.00 |

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

| อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวนผู้ตอบ (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------------|--------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 29 | 7.55 |
| อายุ 20 - 29 ปี | 56 | 14.58 |
| อายุ 30 - 39 ปี | 58 | 15.10 |
| อายุ 40 - 49 ปี | 98 | 25.52 |
| อายุ 50 - 59 ปี | 63 | 16.41 |
| อายุ 60 ปีขึ้นไป | 80 | 20.84 |
| รวม | 384 | 100.00 |

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุ 40 - 49 ปีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.52 รองลงมาอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.84 รองลงมาอายุระหว่าง 50 - 59 ปี

จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.41 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

| การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวนผู้ตอบ (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------------|--------|
| ประถมศึกษา | 151 | 39.32 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 58 | 15.10 |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | 80 | 20.83 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 39 | 10.17 |
| ปริญญาตรี | 29 | 7.55 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 27 | 7.03 |
| รวม | 384 | 100.00 |

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.32 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 ระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.03 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

| อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวนผู้ตอบ (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------------|---------------|
| รับราชการ/พนักงานของรัฐ | 28 | 7.29 |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 18 | 4.69 |
| พนักงานงานบริษัทเอกชน | 46 | 11.98 |
| เกษตรกร | 137 | 35.68 |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 52 | 13.54 |
| รับจ้างทั่วไป | 78 | 20.31 |
| อื่น ๆ (นักเรียน นักศึกษา) | 25 | 6.51 |
| รวม | 384 | 100.00 |

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.68 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.31 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.98 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.69 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

| รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวนผู้ตอบ (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------------|---------------|
| น้อยกว่า 2,000 บาท | 30 | 7.81 |
| ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท | 48 | 12.50 |
| ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท | 116 | 30.21 |
| ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท | 89 | 23.18 |
| ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท | 61 | 15.87 |
| สูงกว่า 10,000 บาท | 40 | 10.43 |
| รวม | 384 | 100.00 |

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.21 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.18

ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.87 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาทจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตาราง 4.6 ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

| การให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|-------|--------|------------------|
| โครงการแข่งขันกีฬาฟุตบอลตำบล ภักดีเสนา | 4.94 | 0.34 | 98.80 | มากที่สุด |
| โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวใน ตำบลดงมะไฟ | 4.97 | 0.33 | 99.40 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 4.96 | 0.335 | 99.10 | มากที่สุด |

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 และลำดับสุดท้าย คือ โครงการแข่งขันกีฬาฟุตบอลตำบลภักดีเสนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตงมะไฟต้านภัยยาเสพติด

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตงมะไฟต้านภัยยาเสพติด โดยภาพรวม

| การให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.96 | 0.35 | 99.20 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางให้บริการ | 4.94 | 0.35 | 98.80 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.94 | 0.34 | 98.80 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.92 | 0.34 | 98.40 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 4.94 | 0.34 | 98.80 | มากที่สุด |

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตงมะไฟต้านภัยยาเสพติดโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.92 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับ ความพึง พอใจ |
|---|-----------|------|--------|--------------------------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการโครงการแข่งขัน กีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย | 4.80 | 0.34 | 96.00 | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.87 | 0.34 | 97.40 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการ | 4.95 | 0.38 | 99.00 | มากที่สุด |
| 4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง | 4.79 | 0.35 | 95.80 | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพ ติด | 4.92 | 0.33 | 98.40 | มากที่สุด |
| 6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการ ให้บริการโครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้าน ภัยยาเสพติด | 4.88 | 0.38 | 97.60 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 4.96 | 0.35 | 98.80 | มากที่สุด |

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบ
มะไฟต้านภัยยาเสพติด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ
โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอน
การให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.95 รองลงมาเป็นด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด ค่าเฉลี่ย 4.92 และภาพรวม พึงพอใจต่อ
ขั้นตอนทางการให้บริการโครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด ค่าเฉลี่ย 4.88
ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|--------|------------------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง | 4.95 | 0.37 | 99.00 | มากที่สุด |
| 2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อโครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด | 4.97 | 0.39 | 99.40 | มากที่สุด |
| 3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ | 4.87 | 0.33 | 97.40 | มากที่สุด |
| 4. ภาพรวม พึงพอใจต่อโครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด | 4.98 | 0.31 | 99.60 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 4.94 | 0.35 | 98.80 | มากที่สุด |

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภาพรวม พึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.98 รองลงมาใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.97 และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.95 ตามลำดับ

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความ พึงพอใจ |
|--|-----------|------|--------|----------------------|
| 1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้ม แย้มแจ่มใส | 4.87 | 0.33 | 97.40 | มากที่สุด |
| 2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น | 4.78 | 0.32 | 95.60 | มากที่สุด |
| 3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน | 4.69 | 0.38 | 93.80 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงาน ให้บริการโครงการแข่งขันกีฬาตบ มะไฟต้านภัยยาเสพติด | 4.70 | 0.39 | 94.00 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการ ปฏิบัติงาน | 4.96 | 0.32 | 99.20 | มากที่สุด |
| 6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการโครงการแข่งขันกีฬาตบ มะไฟต้านภัยยาเสพติด | 4.79 | 0.33 | 95.80 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 4.94 | 0.34 | 98.80 | มากที่สุด |

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบ
มะไฟต้านภัยยาเสพติด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ
โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการ
ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.96 รองลงมา ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.87
และภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพ
ติด ค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาดงมะไฟต้านภัยยาเสพติด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับ ความพึง พอใจ |
|--|-----------|------|--------|--------------------------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสม สามารถเดินทางมารับบริการได้อย่าง สะดวกรวดเร็ว | 4.88 | 0.33 | 97.60 | มากที่สุด |
| 2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการ ให้บริการ | 4.79 | 0.35 | 95.80 | มากที่สุด |
| 3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในโครงการแข่งขันกีฬา ดงมะไฟต้านภัยยาเสพติด | 4.87 | 0.34 | 97.40 | มากที่สุด |
| 4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการ ให้บริการที่ชัดเจน | 4.68 | 0.32 | 93.60 | มากที่สุด |
| 5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ ให้บริการโครงการแข่งขันกีฬา ดงมะไฟต้านภัยยาเสพติด | 4.90 | 0.31 | 98.00 | มากที่สุด |
| 6. ป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ โครงการแข่งขันกีฬา ดงมะไฟต้านภัยยา เสพติด ชัดเจนและเข้าใจง่าย | 4.59 | 0.36 | 91.80 | มากที่สุด |
| 7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและ เพียงพอ | 4.87 | 0.35 | 97.40 | มากที่สุด |
| 8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการแข่งขันกีฬา ดงมะไฟต้าน ภัยยาเสพติด | 4.86 | 0.38 | 97.20 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 4.92 | 0.34 | 98.40 | มากที่สุด |

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตงมะไฟต้านภัยยาเสพติด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการโครงการแข่งขันกีฬาตงมะไฟต้านภัยยาเสพติด ค่าเฉลี่ย 4.90 รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.88 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในโครงการแข่งขันกีฬาตงมะไฟต้านภัยยาเสพติด และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.87

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ โดยภาพรวม

| การให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.99 | 0.35 | 99.80 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางให้บริการ | 4.98 | 0.34 | 99.60 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.94 | 0.33 | 98.80 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.97 | 0.33 | 99.40 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 4.97 | 0.33 | 99.40 | มากที่สุด |

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตงมะไฟต้านภัยยาเสพติด ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุ 40 - 49 ปีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.52 รองลงมาอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.84 รองลงมาอายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.41 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.32 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ

20.83 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 ระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.03 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.68 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.31 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.98 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.69 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.21 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.18 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.87 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 และลำดับสุดท้าย คือ โครงการแข่งขันกีฬาฟุตบอลด้านภักยาเสพติด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ โครงการแข่งขันกีฬาฟุตบอลด้านภักยาเสพติด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.10 โดยสรุปมีค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไปทุกงาน และงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น คือ โครงการแข่งขันกีฬาדםมะไฟด้านภยยาเสพติด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองจังหวัดสกลนคร ควรพัฒนาในประเด็นดังนี้

1) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อโครงการแข่งขันกีฬาדםมะไฟด้านภยยาเสพติดอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

2) การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

3) เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน

4) สถานที่ตั้งของศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาדםมะไฟด้านภยยาเสพติด ต้องมีความเหมาะสม ประชาชนสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

5) ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาדםมะไฟด้านภยยาเสพติด

6) ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาדםมะไฟด้านภยยาเสพติด

7) สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการในศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาדםมะไฟด้านภยยาเสพติด

ดังนั้นผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ควรต้องประสานฝ่ายงานที่รับผิดชอบในเรื่องของโครงการแข่งขันกีฬาדםมะไฟด้านภยยาเสพติดขององค์การบริหารส่วนตำบลในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโครงการแข่งขันกีฬาדםมะไฟด้านภยยาเสพติด ใน 2 ประเด็นหลัก คือ

1) ด้านบุคลากรผู้รับผิดชอบงาน ควรมีการต้อนรับผู้มารับบริการจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจในระดับที่สูงขึ้น โดยงานบริการประชาชนเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง และหน่วยงานยังใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงต้องเพิ่มบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ดังกล่าวให้มากขึ้น และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาדםมะไฟด้านภยยาเสพติด ควรมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น หรือในขณะที่บางคนติดภารกิจอื่นไม่

สามารถให้บริการประชาชนได้ตามปกติ ก็ต้องหาบุคลากรคนอื่นมาทำหน้าที่แทนในระหว่างเวลาปฏิบัติราชการ

2) ด้านเทคโนโลยีของโครงการแข่งขันกีฬาแดงมะไฟต้านภัยยาเสพติดทางองค์การบริหารส่วนตำบลแดงมะไฟต้องเพิ่มการใช้ระบบสารสนเทศในศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาแดงมะไฟต้านภัยยาเสพติด อย่างเหมาะสมและเพียงพอ และพยายามหาเครื่องมือที่มีความทันสมัยและเพียงพอที่ใช้ในงานให้บริการศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาแดงมะไฟต้านภัยยาเสพติด โดยอาจประยุกต์จากเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันนำมาประยุกต์ใช้กับศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาแดงมะไฟต้านภัยยาเสพติด ให้มีความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยต้องสอดคล้องกับวิถีใหม่ในการใช้ชีวิตของประชาชน (New Normal) ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid - 19 เช่น การเพิ่มช่องทางสื่อสารผ่าน Page Facebook ของศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาแดงมะไฟต้านภัยยาเสพติดการทำเว็บไซต์ของศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาแดงมะไฟต้านภัยยาเสพติดการสร้างแอปพลิเคชันสำหรับบริการโครงการแข่งขันกีฬาแดงมะไฟต้านภัยยาเสพติด เป็นต้น และควรเพิ่มจุดบริการของโครงการแข่งขันกีฬาแดงมะไฟต้านภัยยาเสพติดให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และควรเข้มงวดกับบุคลากรประจำศูนย์ ฯ ในเรื่องของความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาแดงมะไฟต้านภัยยาเสพติด

ขอเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลแดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ทุกงาน เช่น งานด้านการโยธา งานด้านการพัฒนากลุ่มอาชีพ เป็นต้น
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. หน่วยงานควรมีการให้ความรู้กับพนักงานที่ประจำศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาדםมะไฟต้านภัยยาเสพติดในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ประยุกต์เข้ากับการดำเนินภารกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเป็นการลดอุบัติเหตุบนท้องถนนอย่างยั่งยืน

5. หน่วยงานควรวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการจัดซื้อ จัดจ้าง วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่มีความทันสมัยในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

6. หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับประชาชนผ่านรูปแบบการสื่อสารทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ประจำศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาדםมะไฟต้านภัยยาเสพติด เพจเฟซบุ๊กประจำศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาדםมะไฟต้านภัยยาเสพติด แอปพลิเคชันสำหรับบริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาדםมะไฟต้านภัยยาเสพติด เป็นต้น